

OTRS HelpDesk

1. Instal·la Ubuntu Server 12.04
2. Instal·la un servidor de correu postfix/dovecot

http://www.proferamon.com/documents/Configuracio_dovecot_roundcube_ubuntu_12.04.pdf

3. Instal·la les dependències d'OTRS

```
apt-get install apache2 libapache2-mod-perl2 libdbd-mysql-perl mysql-server  
libnet-dns-perl libnet-ldap-perl libio-socket-ssl-perl libpdf-api2-perl  
libsoap-lite-perl libgd-text-perl libgd-graph-perl libapache-dbi-perl
```

4. Afegeix el nom del servidor

```
nano /etc/apache2/httpd.conf
```

```
ServerName 192.168.1.XXX
```

5. Descarrega l'última versió estable d'OTRS

```
wget http://ftp.otrs.org/pub/otrs/otrs-3.2.4.tar.gz
```

6. Descomprimeix

```
tar zxvf otrs-3.2.4.tar.gz
```

7. Mou el directori a /opt

```
mv otrs-3.2.4 /opt/otrs
```

8. Crea usuari de sistema anomenat otrs. L'usuari té /opt/otrs com a directori home.

```
useradd -r -d /opt/otrs/ -c 'OTRS user' otrs
```

9. Afegeix al nou usuari al grup del servidor web

```
usermod -g www-data otrs
```

10. Prepara el fitxer de configuració d'OTRS.

```
cd /opt/otrs/Kernel/  
cp Config.pm.dist Config.pm  
cp Config/GenericAgent.pm.dist Config/GenericAgent.pm
```

11. Configura els permisos de manera que tant l'usuari del servidor web i l'usuari otrs tinguin permisos al directori a través de l'script bin/otrs.SetPermissions.pl que subministra OTRS

```
cd ..
bin/otrs.SetPermissions.pl --otrs-user=otrs --otrs-group=otrs
--web-user=www-data --web-group=www-data /opt/otrs
```

12. Copia l'arxiu de configuració del servidor web que subministra OTRS al directori de configuració d'Apache

```
cp /opt/otrs/scripts/apache2-httpd.include.conf /etc/apache2/conf.d/otrs.conf
```

13. Reinicia el dimoni del servidor web

```
service apache2 restart
```

14. Accedeix a la consola d'instal·lació d'OTRS a través d'un navegador d'Internet

<http://192.168.1.XXX/otrs/installer.pl>

OTRS

Pas 1 Licència

Pas 2 Configuració de la base de dades

Pas 3 Especificacions generals i de correu

Pas 4 Registration

Pas 5 Finalitzar

Benvingut a OTRS

USA OTRS Inc. 19925 Stevens Creek Blvd. Cupertino, CA 95014-2358 Teléfono: +1 (415) 3660178	Germany OTRS AG Norsk-Data-Str. 1 61352 Bad Homburg Teléfono: +49 (0) 6172 681988 0
Mexico OTRS S.A. de C.V. Cso 127 - 105, Col. Del Valle 03100 Mexico, D.F. Teléfono: +52 55 5524 3171	The Netherlands OTRS B.V. Schipholweg 103 2316 XC Leiden Teléfono: +31 (0)71 8200 255
Malaysia OTRS Solution Shd Bdn No 17-1B, Jalan Puteri 2/7, Bandar Puteri, 47100 Puchong Selangor Teléfono: +603 8065 3323	Hong Kong OTRS Ltd Rm 406, 4/F, Boss Commercial Centre 28 Ferry Street, Jordan Teléfono: +852 3690 1503

Web: <http://otrs.com/>
Correu: otrsteam@otrs.com

Següent...

Funciona con OTRS 3.2.4

A dalt de la pàgina

Pas 1 Licència	Pas 2 Configuració de la base de dades	Pas 3 Especificacions generals i de correu	Pas 4 Registration	Pas 5 Finalitzar
-------------------	---	---	-----------------------	---------------------

Licència (1/5)

```

GNU AFFERO GENERAL PUBLIC LICENSE
Version 3, 19 November 2007

Copyright (C) 2007 Free Software Foundation, Inc. <http://fsf.org/>
Everyone is permitted to copy and distribute verbatim copies
of this license document, but changing it is not allowed.

Preamble

The GNU Affero General Public License is a free, copyleft license for
software and other kinds of works, specifically designed to ensure
cooperation with the community in the case of network server software.

The licenses for most software and other practical works are designed
to take away your freedom to share and change the works.  By contrast,
our General Public Licenses are intended to guarantee your freedom to
share and change all versions of a program--to make sure it remains free
software for all its users.

When we speak of free software, we are referring to freedom, not
price.  Our General Public Licenses are designed to make sure that you
have the freedom to distribute copies of free software (and charge for
them if you wish), that you receive source code or can get it if you
want it, that you can change the software or use pieces of it in new
free programs, and that you know you can do these things.

Developers that use our General Public Licenses protect your rights
with two steps: (1) assert copyright on the software, and (2) offer
you this License which gives you legal permission to copy, distribute
and/or modify the software.

A secondary benefit of defending all users' freedom is that
improvements made in alternate versions of the program, if they
receive widespread use, become available for other developers to
incorporate.  Many developers of free software are heartened and
encouraged by the resulting cooperation.  However, in the case of
software used on network servers, this result may fail to come about.
The GNU General Public License permits making a modified version and
letting the public access it on a server without ever releasing its

```

Pas 1 Licència	Pas 2 Configuració de la base de dades	Pas 3 Especificacions generals i de correu	Pas 4 Registration	Pas 5 Finalitzar
-------------------	---	---	-----------------------	---------------------

Crear Base de dades (2/5)

Usuari:

Si la seva base de dades té una contrasenya per a root, ha d'introduir-la aquí. Si no, deixi aquest camp en blanc. Per raons de seguretat és recomanable posar una contrasenya a l'usuari root. Per a més informació per favor refereixi's a la documentació de la seva base de dades.

Contrasenya:

Amfitrió:

Tipus:

Actualment només se suporta MySQL en l'instal·lador web. Si desitja instal·lar *OTRS en un altre tipus de bases de dades, per favor consulti l'arxiu README.database.

Crear Base de dades (2/5)

Usuari:

Si la seva base de dades té una contrasenya per a root, ha d'introduir-la aquí. Si no, deixi aquest camp en blanc. Per raons de seguretat és recomanable posar una contrasenya a l'usuari root. Per a més informació per favor refereixi's a la documentació de la seva base de dades.

Contrasenya:

Amfitrió:

Tipus:

Actualment només se suporta MySQL en l'instal·lador web. Si desitja instal·lar *OTRS en un altre tipus de bases de dades, per favor consulti l'arxiu README.database.

Usuari-Base de dades (Nou)

Usuari:

Un nou usuari de base de dades amb drets limitats serà creat per a aquest sistema OTRS.

Contrasenya:

per defecte 'hot'

BD--- servidor:

Base de dades

Nom:

Acció: Crear Esborrar

Següent..

Crear Base de dades (2/5)

Creating database 'otrs': **Fet.**

Creating tables 'otrs-schema.mysql.sql': **Fet.**

Inserting initial inserts 'otrs-initial_insert.mysql.sql': **Fet.**

Foreign Keys 'otrs-schema-post.mysql.sql': **Fet.**

Creating database user 'otrs@localhost': **Fet.**

Reloading grant tables: **Fet.**

---==> Database setup successful!

Següent..

Configuració del sistema (3/5)

ID de sistema:

L'identificador del sistema. Cada nombre de tiquet i cada identificador de sessió HTTP contenen aquest nombre.

FQDN del sistema:

Nom complet de domini del seu sistema.

Correu de l'administrador:

Adreça de correu electrònic de l'administrador del sistema.

Organització:

Traça

Mòdul de traces:

Registre de servidor per usar.

Arxiu de registre:

La ubicació de l'arxiu de registre només és necessària per a Arxiu-LogModule!

Interfície web

Llengua per defecte:

Llengua per defecte.

Revisar registre MX:

Les adreces de correu electrònic que s'introdueixen manualment es comparen amb els registres MX en DNS. No utilitzi aquesta opció si la seva DNS és lent i no es resol adreces públiques.

Següent...

Configuració de correu. (3/5)

Configurar el correu sortint

Tipus de correu sortint:

Selecció del tipus de correu sortint.

Port de correu sortint:

Selecció del port de correu sortint.

Servidor SMTP:

Servidor SMTP.

Autenticació SMTP:

Requereix autenticació el seu servidor SMTP?

Configurar el correu entrant

Tipus de correu entrant:

Selecció del tipus de correu entrant.

Servidor de correu entrant:

Servidor de correu entrant.

Usuari de correu entrant:

Usuari per al correu entrant.

Contrasenya de correu entrant:

Contrasenya per al correu entrant.



Finalitzat (5/5)

Pàgina d'inici: <http://192.168.1.137/otrs/index.pl>

Usuari: **root@localhost**

Contrasenya: **root**

((enjoy))
El seu equip OTRS



Benvingut a OTRS

Nom d'Usuari:

Contrasenya:

[Va oblidar la seva contrasenya?](#)

Està connectat com **Admin OTRS**

PANELL PRINCIPAL | CLIENTS | TIQUETS | STATISTICS | ADMIN |

No utilitzi el compte de superusuari per treballar amb OTRS! Crear nous agents i treballar amb aquests comptes en el seu lloc.

Panell principal

Tiquets de recordatoris
My locked tickets (0) | Tickets in My Queues (0) | Tots els tiquets (0)

Tiquets escalats
My locked tickets (0) | Tickets in My Queues (0) | Tots els tiquets (0)

Nous tiquets
My locked tickets (0) | Tickets in My Queues (0) | Tots els tiquets (1)

Tiquets Oberts / Que necessiten d'una resposta
My locked tickets (0) | Tickets in My Queues (0) | Tots els tiquets (0)

Configuracions

Estadístiques Setmanals

Propers esdeveniments

Novetats de OTRS

- [Community Meeting@Frankfurt](#)
- [Release Notes: OTRS Help Desk 3.2.4](#)
- [Release Notes: OTRS ITSM 3.2.3](#)
- [Release Notes: FAQ 2.2.3](#)
- [Release Notes: OTRS Help Desk 3.1.14](#)
- [Release Notes: OTRS ITSM 3.1.8](#)